



Informe Servicios Trimestre 2 - 2022

Grupo de Atención Participación Ciudadana y Comunicaciones

Glosario

Canal: Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por Agencia Nacional de Minería, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la Entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de su competencia.

Te llamamos: Este canal permite a los usuarios de la ANM registrar sus datos en la página web para posteriormente ser contactados de manera telefónica para resolver su requerimiento.

Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Bogotá: (571) 220 19 99 y Línea gratuita nacional: 01 8000 933 833

Chat: Asistente virtual de la Agencia Nacional de Minería que busca resolver dudas y orientar a nuestros usuarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores, colaboradores, orientadores y gestores de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la ANM en los diferentes PAR.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Chat
Llámanos
Te llamamos

Canales Abril-Junio



3,304
Teléfono

Abril 801
Mayo 1,252
Junio 1,251



3,298
Presencial

Abril 1,153
Mayo 1,151
Junio 994



0*
Chat



0*
Llámanos



0*
Te Llamamos

Total
interacciones **6.602**

* Salida a producción pendiente

Percepción y satisfacción



97,13%

Satisfacción
De usuario

Mide promedio del grado de satisfacción de los usuarios ante los servicios y trámites ofrecidos por la ANM



93,06%

Percepción
De usuario

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés la percepción que tienen de la imagen de la Entidad

Análisis satisfacción

El 97% de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia, en el segundo trimestre.

En abril la satisfacción fue de 93%. En Mayo la satisfacción fue de 94%. En Junio la satisfacción fue de 97%

Este incremento mensual obedece a las acciones que se tomaron en los canales presencial y telefónico, acciones como aumentar la disponibilidad del canal telefónico con mas agentes conectados, lo que redunda en el nivel de servicio y la satisfacción.

Por otro lado aumentó significativamente la muestra, actualmente en promedio el 40% de los usuarios de los canales califica la encuesta.

La medición aplica para 2 canales, el presencial y el telefónico. Los canales Chat, clic y webcall salen a producción en el segundo semestre del año.

Este indicador, en la segunda medición trimestral, cumple por encima de la meta. Esta medición nos da un valor cercano a la realidad, ya que el 40% de los usuarios realiza la encuesta.

Otro factor que afecta positivamente la medición del indicador, es que la medición es obligatoria desde el proceso, más no dese el sistema, con lo cuál, algunas atenciones críticas, podrían no estar siendo medidas. Como plan de acción continuaremos con el muestreo de las atenciones vs las calificaciones para reducir este riesgo y aumetar la muestra consultada.

Análisis Percepción

En el trimestre 2, el 93% de las personas encuestadas identifican a la ANM como la Autoridad Minera de Colombia y como una entidad de carácter técnico que impulsa el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva.

Abril 87%. Mayo 98%. Junio 88%

El 88% de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en Junio, reconocen a la ANM como la Autoridad Minera de Colombia y como una Entidad de carácter técnico que impulsa el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva. (Sube 1 punto porcentual).

En comparación con el mes de mayo, baja 10 puntos y esto se explica en que en el mes de Junio se desplegó la encuesta en el canal telefónico, que es el canal de mayor interacciones para este mes, con lo cual aumenta la muestra y nos permite tener una cifra mas cercana a la realidad.

El 39% del total de usuarios atendidos en canales, califica la percepción. Aumentando 23 puntos, esto debido a las mejoras realizadas en el segundo trimestre, con la implementación de la pregunta de percepción en el canal telefónico y la sensibilización con el equipo presencial.

Este indicador no tiene una meta clara, entendiendo que es la primera medición que se realiza como entidad. Un número de referencia es el 80%, es decir, que el 80% de los encuestados se ubiquen en el cuadrante de los promotores de la ANM.

Este indicador, en la segunda medición trimestral sube en comparación con el primer trimestre.

Entregas De valor

GAPCC

- **Avances**
- **Desarrollos**
- **Mejoras**

Entregas de valor Abril a Junio

1. Implementación de la encuesta de caracterización de usuarios en los puntos de atención regional.
2. Sesión de capacitación uso de servicios de Chat, Web y Clic to call.
3. Prueba de concepto servicio de ChatBot y App ANM
4. Calibraciones del canal telefónico.
5. Capacitación al equipo en atención, por parte del instituto nacional de ciegos. Taller interacción con personas en situación de discapacidad
6. Capacitación al equipo de atención en radicación de recursos de reposición en Anna Minería.
7. Presentación de la política de servicio de la ANM al comité.
8. Primer reporte trimestral (cualitativo) del indicador de satisfacción de usuarios y promotores de la ANM.
9. Capacitación al equipo en atención, en conflicto de interés.
10. Capacitación al equipo de atención en Seguimiento en línea (Fiscalización).
11. Publicación y socialización de la resolución 239 del 23 de mayo de 2022, Por medio de la cual se adopta la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería.
12. Se establecen lineamientos para consulta de expediente digital.
13. Lideramos la realización del evento de servicio Anm Activa la región en Riohacha.
14. Capacitación al equipo en atención en PQRS y en política de atención y participación ciudadana.
15. Gestión de agendamiento de la estrategia de Seguimiento en línea del 35%, aumentando 23% vs el mes anterior.
16. Recibimos por parte de función pública retroalimentación positiva de la implementación de la política de atención y participación ciudadana (15 puntos positivos evaluados)
17. Generamos mensajes institucionales para los usuarios en espera en el canal telefónico.
18. Modificamos la encuesta de satisfacción en el canal telefónico para incluir la pregunta de percepción.

GRACIAS!

GAPCC